



---

# REGULAMENTO INTERNO

## Centro de Atividades Ocupacionais (Leiria)

Leiria  
Julho de 2015

**Índice**

CAPÍTULO I .....	4
DISPOSIÇÕES GERAIS .....	4
NORMA I .....	4
Âmbito de aplicação .....	4
NORMA II .....	4
Legislação aplicável.....	4
NORMA III .....	4
Objetivos do regulamento .....	4
NORMA IV .....	4
Serviços prestados e atividades desenvolvidas .....	4
CAPÍTULO II.....	4
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES.....	4
NORMA V .....	4
Condições de admissão.....	4
NORMA VI.....	5
Candidatura .....	5
NORMA VII .....	5
Critérios de admissão .....	5
NORMA VIII.....	5
Admissão.....	5
NORMA IX .....	5
Acolhimento de novos clientes.....	5
NORMA X .....	6
Processo individual do cliente .....	6
NORMA XI .....	6
Listas de espera .....	6
CAPITULO III.....	6
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....	6
NORMA XII .....	6
Instalações .....	6
NORMA XIII .....	6
Horários de funcionamento.....	6
NORMA XIV.....	6
Entrada e saída de visitantes .....	6
NORMA XV.....	7
Pagamento da mensalidade .....	7
NORMA XVI.....	7
Comparticipações familiares.....	7
NORMA XVII.....	8
Situações especiais .....	8
NORMA XVIII.....	8
Refeições.....	8
NORMA XIX.....	8
Atividades /Serviços prestados.....	8
NORMA XX.....	8
Quadro de pessoal .....	8
NORMA XXI .....	8
Direção técnica .....	8
NORMA XXII .....	9
Modalidades de participação de familiares e/ou voluntários .....	9
CAPITULO IV.....	9
DIREITOS E DEVERES .....	9
NORMA XXIII .....	9
Direitos dos clientes.....	9
NORMA XXIV .....	10
Deveres dos clientes .....	10
NORMA XXV .....	10

Direitos da entidade gestora do serviço .....	10
NORMA XXVI .....	10
Deveres da entidade gestora do serviço .....	10
NORMA XXVII .....	11
Direitos dos significativos /representantes .....	11
NORMA XXVIII .....	11
Deveres dos significativos /representantes .....	11
NORMA XXIX .....	11
Direitos do pessoal .....	11
NORMA XXX .....	11
Deveres do pessoal .....	11
NORMA XXXI .....	12
Depósito dos bens dos clientes.....	12
NORMA XXXII .....	12
Procedimento em situação de emergência .....	12
NORMA XXXIII .....	12
Contrato.....	12
NORMA XXXIV .....	12
Interrupção da prestação de cuidados ao cliente.....	12
NORMA XXXV .....	12
Cessaçãõ da prestação de serviços ao cliente .....	12
NORMA XXXVI.....	12
Livro de reclamações .....	12
CAPITULO V.....	13
DISPOSIÇÕES FINAIS .....	13
NORMA XXXVII.....	13
Alterações ao regulamento.....	13
NORMA XXXVIII.....	13
Integração de lacunas .....	13
NORMA XXXIX .....	13
Disposições complementares .....	13
NORMA XL .....	13
Entrada em vigor.....	13
ANEXO.....	14
COMPENSAÇÕES MONETÁRIAS (CLIENTES QUE REALIZAM ATIVIDADES SOCIALMENTE ÚTEIS).....	14



## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS DE LEIRIA**

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS NORMA I**

#### **Âmbito de aplicação**

A Cooperativa de Ensino e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Leiria, CRL, com sede em Estrada das Moitas Altas, nº279, Pinheiros, Leiria, é uma Cooperativa de Solidariedade Social que desenvolve atividades de apoio social no âmbito da população com deficiência, designada por CERCILEI, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) de Leiria, celebrado em 01/12/1998 e 01/12/2009, com o Centro Distrital de Leiria da Segurança Social, regendo-se pelas normas do presente documento.

### **NORMA II**

#### **Legislação aplicável**

Esta estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no/a:

- Decreto-Lei nº 18/89, de 11 de janeiro (modalidades de apoio a pessoas com deficiência);
- DESP.52/SESS/90, de 16 de julho (regulamento da implantação, criação e funcionamento dos serviços e equipamentos que desenvolvem atividades de apoio ocupacional a deficientes);
- Portaria nº 432/2006, de 3 de maio (regulamenta as atividades desenvolvidas nos centros de atividades ocupacionais);
- Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março (define o regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social) com a nova redação dada pelo Decreto-Lei nº 99/2011, de 28 de setembro e pelo Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março;
- Circular nº 4, de 16 de dezembro de 2014 da DGSS (regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social);
- Circular nº 5, de 23 de dezembro de 2014 da DGSS (acordos de cooperação com instituições de solidariedade social e equiparadas - implicação da variação de frequência dos utentes nas comparticipações da Segurança Social);
- Decreto-Lei nº 120/2015, de 30 de junho (estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o estado e as entidades do setor social e solidário;
- Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho (define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS e as IPSS).

### **NORMA III**

#### **Objetivos do regulamento**

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- 1) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
- 2) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da estrutura prestadora de serviços.
- 3) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais, ao nível da gestão das respostas sociais.

### **NORMA IV**

#### **Serviços prestados e atividades desenvolvidas**

O Centro de Atividades Ocupacionais assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Atividades estritamente ocupacionais;
- b) Atividades socialmente úteis;
- c) Atividades lúdico-terapêuticas;
- d) Atividades de desenvolvimento pessoal e social;
- e) Refeições;
- f) Apoio de 3ª pessoa;
- g) Administração da terapêutica;
- h) Transporte para as sessões.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA V**

#### **Condições de admissão**

De acordo com as vagas existentes e a legislação em vigor, são condições de admissão neste serviço:

- 1) Ter deficiência intelectual e idade igual ou superior a dezasseis anos;



- 2) Residir no concelho de Leiria;
- 3) O seu representante ser sócio da Cooperativa;
- 4) Não ter enquadramento no âmbito de qualquer medida de política de emprego vigente.

#### **NORMA VI Candidatura**

No âmbito da candidatura:

- 1) O potencial cliente /significativo poderá contactar a Cercilei por escrito, presencial e /ou telefonicamente;
- 2) A candidatura inicia-se através de uma entrevista com elementos da equipa técnica, na qual são recolhidas as informações necessárias para a determinação da admissibilidade do cliente na resposta social;
- 3) No momento da candidatura, deverão ser entregues os seguintes documentos:
  - a) Bilhete de identidade/Cartão único do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de beneficiário da Segurança Social, pensionista ou de outro subsistema;
  - c) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema;
  - d) Cartão de contribuinte;
  - e) Boletim de vacinas;
  - f) Comprovativo de rendimentos do cliente e do agregado familiar, e despesas mensais fixas;
  - g) Declaração médica comprovativa da aptidão física do cliente para a prática desportiva;
  - h) Relatório de avaliação e certificação da situação de deficiência;
  - i) Certidão de sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.;
- 4) O período de candidatura decorre todos os dias úteis e durante todo o ano, das 9 horas às 13 horas e das 14 às 17 horas, mediante marcação de entrevista com equipa técnica do CAO.

#### **NORMA VII Critérios de admissão**

- 1) São critérios de admissão neste serviço:
  - a) Existir vaga nos transportes ou o mesmo ser salvaguardado pela família;
  - b) Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente;
  - c) Frequência de outra resposta social da Instituição;
  - d) Cliente em situação de risco;
  - e) Irmãos a frequentar outra resposta social da Instituição;
  - f) Ter condição sociofamiliar desfavorecida.
- 2) Em caso de empate, o fator número de inscrição é considerado (entra o que se inscreveu em primeiro).
- 3) Com base nos critérios estipulados, é avaliada a candidatura, atribuindo ao candidato uma pontuação da qual resulta o seu posicionamento na lista de candidatos.

#### **NORMA VIII Admissão**

A admissão do candidato obedece ao seguinte procedimento:

- 1) Existindo vaga na resposta social, o candidato melhor posicionado na lista de espera é informado da mesma, devendo pronunciar-se se aceita ou não a admissão.
- 2) Aceite a vaga, o novo cliente é convocado para uma entrevista com a equipa técnica, na qual é efetuada uma avaliação das necessidades e expectativas iniciais do cliente.
- 3) É prestada informação específica sobre a resposta social e é celebrado o contrato de prestação de serviços entre a CERCILEI e o cliente / significativos.
- 4) No ato da admissão, são devidos os seguintes pagamentos: 1ª mensalidade e mensalidade de transporte, caso o cliente usufrua deste serviço.

#### **NORMA IX Acolhimento de novos clientes**

O Programa de Acolhimento do novo cliente deve ser definido aquando da sua admissão e obedece aos seguintes princípios:

- 1) O programa de acolhimento tem a duração de um mês.
- 2) Após o período de acolhimento, é efetuada uma avaliação por parte do Centro de Atividades Ocupacionais conjuntamente com o cliente e significativos, sobre o processo de integração e adaptação, onde será elaborado o respetivo relatório.
- 3) Caso o cliente e /ou significativos manifestem o desejo de integração, o processo individual é encaminhado para o responsável pelo Plano Individual, dando assim continuidade à integração do cliente.
- 4) Caso o cliente e /ou significativos manifestem o desejo de não integração, proceder-se-á à rescisão do contrato



celebrado.

#### **NORMA X**

##### **Processo individual do cliente**

Na sequência da admissão, será organizado o processo individual do cliente, que deverá manter-se atualizado e conter:

- 1) Processo de inscrição;
- 2) Processo de admissão;
- 3) Programa e relatório de acolhimento;
- 4) Contrato de prestação de serviços;
- 5) Plano Individual;
- 6) Informação médica e Plano de Cuidados Individuais;
- 7) Registos;
- 8) Dados relativos ao percurso anterior do cliente;
- 9) Informações sobre processo de interdição /tutela.

#### **NORMA XI**

##### **Listas de espera**

- 1) Os clientes que satisfazem as condições de admissão, mas para os quais não existe vaga, são colocados formalmente na lista de espera da valência. A inscrição do cliente na lista de candidatos respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissão.
- 2) Sempre que exista vaga, o técnico responsável pela gestão da lista de candidatos informa o cliente e/ou significativos que ocupa a primeira posição na lista de espera.

#### **CAPITULO III**

##### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA XII**

##### **Instalações**

O Centro de Atividades Ocupacionais é composto por:

- a) Uma sala de *snoezelen*, uma sala de cerâmica, uma sala de desporto, duas salas sensoriais, uma sala de pintura, uma sala de atividades da vida diária, uma sala ambiental, uma sala de têxteis, uma biblioteca, uma sala de reciclagem e uma sala de fisioterapia. Contempla ainda um fraldário e dez casas de banho de apoio às referidas salas, um gabinete técnico, refeitório e secretaria. No exterior existe um parque lúdico adaptado, um campo de jogos e um parque ambiental.
- b) Centro de Atividades Ocupacionais de Leiria está implementado num terreno com uma área de 13.800m<sup>2</sup>. É composto por dois edifícios:
  - i) O primeiro tem uma área coberta de 643m<sup>2</sup>, em que 498m<sup>2</sup> são zonas reservadas aos clientes e 145m<sup>2</sup>, zona reservada ao pessoal.
  - ii) O segundo edifício, constituído por dois pisos, partilha a sua ocupação com outros serviços (zona reservada ao pessoal, serviços administrativos e Direção), sendo a zona reservada aos clientes de 244m<sup>2</sup>. Para além destes dois edifícios, há um terceiro edifício, com uma área coberta de 948m<sup>2</sup>, destinado ao funcionamento de outras valências, ficando uma área descoberta de 2.536m<sup>2</sup>, integrando um campo desportivo, duas estufas, pomar, parque ambiental, jardim, parque de estacionamento e circulação.

#### **NORMA XIII**

##### **Horários de funcionamento**

O Horário de funcionamento do C.A.O de Leiria é de segunda a sexta-feira, exceto feriados e fins-de-semana, das 8h30 às 17h30m.

#### **NORMA XIV**

##### **Entrada e saída de visitantes**

A receção e encaminhamento dos visitantes às instalações da CERCILEI obedece ao seguinte procedimento:

- a) Receção ao visitante com identificação do destinatário da visita e assunto;
- b) Solicitação de identificação pessoal;
- c) Verificação da disponibilidade da realização da visita;
- d) Encaminhamento do visitante.



## NORMA XV

### Pagamento da mensalidade

O pagamento da mensalidade e eventual transporte:

- 1) É efetuado até ao dia 11 de cada mês, na secretaria de Instituição.
- 2) Não contempla despesas com produtos de higiene individual, medicamentos, descartáveis, deslocações em ambulâncias, consultas, atividades complementares como por exemplo, espetáculos, visitas de estudo, colónias de férias entre outras.

## NORMA XVI

### Comparticipações familiares

A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e obedece aos seguintes requisitos:

- 1) Encontrar-se afixada em local bem visível.
- 2) De acordo com o disposto na Circular de Orientação Técnica n.º 4, de 16/12/2014, da Direção-Geral da Segurança Social (DGSS), o cálculo de rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:  $RC = (RAF/12-D)/N$ , sendo que: RC= Rendimento *per capita* (mensal); RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado); D= Despesas fixas mensais; N = Número de elementos do agregado familiar.
- 3) Considera-se agregado familiar, para além do utente da resposta social, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
  - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar.
- 4) Não são consideradas agregado familiar:
  - a) Pessoas que tenham entre si um vínculo contratual;
  - b) Pessoas que permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
- 5) Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar, consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
  - c) De pensões;
  - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e) De bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - f) De prediais;
  - g) De capitais;
  - h) De outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- 6) São válidos para prova dos rendimentos os seguintes documentos:
  - a) Declaração de IRS;
  - b) Nota de liquidação;
  - c) Outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
- 7) As dúvidas sobre a veracidade das declarações e /ou a falta de entrega dos documentos comprovativos, determinam a fixação de uma participação familiar no valor igual à participação máxima.
- 8) No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
  - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
  - c) As despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte público da zona de residência;
  - d) As despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - e) O valor pago com a participação dos descendentes e outros familiares na resposta social ERPI.
- 9) A participação familiar mensal é efetuada no total de onze mensalidades atualizadas por cada ano civil, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos por cada um dos seus elementos.
- 10) O apuramento da participação familiar é definido com base em percentagens a aplicar ao rendimento *per capita* para participação familiar das respostas sociais para pessoas com deficiência:
  - a) Frequência no Centro de Atividades Ocupacionais: 40%;

- b) Frequência simultânea no Centro de Atividades Ocupacionais e Lar Residencial: 35%.
- 11) A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.
  - 12) Haverá lugar a uma redução na comparticipação familiar nas seguintes situações:
    - a) 10%, quando o período de ausência, por motivo de saúde, devidamente comprovado, exceda 15 dias seguidos;
    - b) 20%, sempre que se verifique a frequência na mesma resposta social por mais do que um elemento do agregado familiar.
  - 13) Em caso de alteração à tabela em vigor, o cliente ou seu responsável será formal e previamente comunicado com a antecedência mínima de trinta dias.
  - 14) O serviço de transporte diário a efetuar aos clientes, está condicionado à existência de vaga, sendo a comparticipação familiar calculada em função dos quilómetros efetuados.

#### **NORMA XVII**

##### **Situações especiais**

A Instituição, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, poderá adequar a forma de pagamento da comparticipação familiar.

#### **NORMA XVIII**

##### **Refeições**

O horário das refeições é das 12h00m às 13h30m e pode contemplar dois regimes de alimentação: normal e dieta. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado em locais acessíveis a todos.

#### **NORMA XIX**

##### **Atividades /Serviços prestados**

O C.A.O. proporciona aos seus clientes:

- 1) Atividades estritamente ocupacionais – atividades/tarefas geralmente realizadas no âmbito do processo de transformação de matérias-primas em produtos finais, que visam a manutenção e o desenvolvimento de competências até ao máximo potencial do cliente.
- 2) Atividades socialmente úteis – atividades/tarefas geralmente realizadas no âmbito do processo de transformação de matérias-primas em produtos finais ou de prestação de serviços, dotados de utilidade social, que visam a manutenção e desenvolvimento de competências até ao máximo potencial do cliente e a facilitação da possível transição para programas de integração socioprofissional.
- 3) Atividades de desenvolvimento pessoal e social – atividades e dinâmicas que visam promover as competências de relacionamento interpessoal e autodeterminação do cliente.
- 4) Atividades lúdico-terapêuticas – atividades e dinâmicas que geralmente implicam a ativação físico-funcional e a estimulação sensorial que visam promover o bem-estar, nomeadamente físico, até ao máximo potencial do cliente.
- 5) Refeições – através das refeições pretende-se que os clientes tenham uma alimentação equilibrada fornecida por empresa certificada.
- 6) Apoio de 3ª pessoa – em função das características do cliente e do seu grau de dependência é-lhe facultado o apoio de que necessita para satisfazer as necessidades básicas da vida quotidiana (alimentação, higiene pessoal e deslocações).
- 7) Administração terapêutica – A administração terapêutica só pode ser prestada mediante a apresentação de prescrição médica ou declaração escrita por parte do cliente /significativo, devendo estar planeada e definida de forma clara, e registada em documento próprio.
- 8) Transporte para as sessões – a serem utilizados diariamente pelos clientes nas sessões programadas pelo C.A.O., respeitando as normas de segurança, higiene e bem-estar em vigor.

#### **NORMA XX**

##### **Quadro de pessoal**

O quadro de pessoal desta estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação normativa em vigor.

#### **NORMA XXI**

##### **Direção técnica**

A Direção Técnica desta estrutura prestadora de serviços compete a um técnico por estabelecimento, nos termos do DESP.52/SESS/90 de 16 de Julho, cujo nome se encontra afixado em lugar visível.





## NORMA XXII

### Modalidades de participação de familiares e/ou voluntários

- 1) Voluntário é o indivíduo que, de forma livre, desinteressada e responsável se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, realizar ações de voluntariado no âmbito das atividades da Instituição.
- 2) Deveres do voluntário:
  - a) Ser assíduo;
  - b) Cumprir horários e orientações acordadas com a Instituição;
  - c) Observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
  - d) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
  - e) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
  - f) Colaborar com os profissionais da organização promotora, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
  - g) Não assumir o papel de representante da organização promotora sem o conhecimento e prévia autorização desta;
  - h) Garantir a regularidade do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a organização promotora;
  - i) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade.
- 3) Destinatários:

Podem fazer parte do voluntariado as pessoas singulares e/ou familiares que se proponham colaborar através do trabalho voluntário, na prossecução dos fins organizativos da Instituição com um mínimo de horas de trabalho voluntário, de acordo com as condições definidas pela Direção e a cumprir as obrigações estabelecidas nos estatutos e regulamentos internos.
- 4) Inscrição:

A inscrição do voluntário será efetuada mediante o preenchimento do impresso próprio, seguido de entrevista, parecer favorável por parte da Direção e apresentação dos seguintes documentos:

  - i) Bilhete de Identidade /cartão de cidadão;
  - ii) Número de contribuinte;
  - iii) Fotografia;
  - iv) Registo criminal;
  - v) Resumo curricular.
- 5) Suspensão e cessação da colaboração dos voluntários sociais:
  - a) O voluntário que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário deve informar a Instituição no mínimo com uma semana de antecedência;
  - b) A Instituição pode dispensar a colaboração do voluntário, a título temporário ou definitivo sempre que a alteração dos objetivos ou das práticas institucionais o justifique;
  - c) A organização pode determinar a suspensão ou cessação da colaboração do voluntário em todos ou em alguns domínios de atividade, no caso de incumprimento por parte do voluntário;
  - d) A suspensão e cessação da colaboração do voluntariado, determina a obrigatoriedade de devolução do cartão de identificação do voluntário à Entidade Promotora.

## CAPITULO IV DIREITOS E DEVERES NORMA XXIII Direitos dos clientes

São direitos dos clientes:

### 1) Respeito pela dignidade humana

Este direito humano fundamental será respeitado por todos os colaboradores que intervêm no processo, quer no que respeita à prestação técnica, quer ao ato de acolhimento, orientação e encaminhamento dos utentes/clientes, numa perspetiva humanizada. As condições das instalações e equipamentos também irão ao encontro do respeito pelo conforto e o bem-estar que a situação da pessoa com deficiência requer. Os colaboradores deverão ainda respeitar as convicções culturais, filosóficas e religiosas dos utentes/clientes.

### 2) Cuidados apropriados à deficiência

Os serviços de reabilitação estarão acessíveis a todos os cidadãos, de forma a prestar, em tempo útil, os cuidados técnicos e cientificamente adequados ao processo de reabilitação.

A determinação da oportunidade e adequação dos cuidados pautar-se-á por critérios técnicos, não podendo daí resultar qualquer forma de discriminação.

Os recursos existentes serão integralmente postos ao serviço das pessoas com deficiência e da comunidade, até ao limite das disponibilidades.

### 3) Prestação de serviços continuados

Todos os cidadãos com deficiência obterão uma resposta pronta e eficiente que se integre num plano de intervenções continuadas, de modo a proporcionar-lhes um acompanhamento adequado ao seu processo de reabilitação.

Os diversos níveis de serviços coordenar-se-ão, de forma a não haver quebras na sua prestação que possam afetar o processo de reabilitação. Deste modo se procurará obter a confiança e proporcionar a segurança necessária ao seu equilíbrio físico e psíquico.

Às pessoas com deficiência e suas famílias serão ainda proporcionadas informações e conhecimentos que se mostrem essenciais aos cuidados que a pessoa com deficiência deve receber no seu domicílio.

#### 4) Confidencialidade

A confidencialidade de toda a informação referente a um utente/cliente tem como finalidade proteger a sua esfera privada. Esta informação pode ser utilizada ou divulgada sempre que os utentes/clientes ou familiares derem o seu consentimento ou em casos em que a lei obrigue.

#### 5) Acesso à informação

Toda a informação técnica e elementos identificativos de um utente/cliente estão no seu processo. O utente/cliente tem direito ao acesso à informação registada no seu processo, devendo essa informação ser fornecida de forma adaptada às suas necessidades, tendo em conta a personalidade, o perfil da pessoa e as suas condições clínicas e psíquicas.

#### 6) Participação

Os utentes/clientes têm direito a participar na elaboração dos planos de atividades, dos objetivos e atividades inerentes ao PI (Plano Individual).

#### 7) Respeito pela privacidade

A privacidade consubstancia-se no direito do utente/cliente ser apenas atendido pelos profissionais indispensáveis à satisfação das suas necessidades, exceto se o próprio utente/cliente consentir ou solicitar a presença de outros elementos.

#### 8) Sugestões e reclamações

Os utentes/clientes têm o direito para, por si, por interposta pessoa devidamente habilitada, ou ainda por organizações representativas, avaliar a qualidade dos serviços prestados e apresentar sugestões ou reclamações, e obter o feedback à proposta de alteração apresentada, em tempo útil, de forma a garantir a satisfação das necessidades dos utentes/clientes. A Instituição obriga-se, nos termos da legislação em vigor, a disponibilizar sempre que solicitado, um “Livro de Reclamações”, existente em todas as respostas sociais.

### **NORMA XXIV**

#### **Deveres dos clientes**

São deveres dos clientes:

- 1) Pagamento pontual da comparticipação a que está obrigado;
- 2) Respeitar todos os funcionários, dirigentes e colegas;
- 3) Zelar pela conservação e utilização dos equipamentos, instalações e demais bens;
- 4) Suportar as custas de substituição ou reparação dos equipamentos, sempre que estes sofram danos resultantes do comportamento doloso ou gravemente negligente;
- 5) Respeitar as regras específicas de funcionamento das atividades da Instituição;
- 6) Fornecer à Instituição, toda a informação referente à situação clínica e terapêutica medicamentosa, incluindo alterações à mesma.

### **NORMA XXV**

#### **Direitos da entidade gestora do serviço**

São direitos da entidade gestora do serviço:

- 1) Receber a comparticipação por parte dos serviços da tutela da valência com os quais são celebrados os acordos de cooperação;
- 2) Receber as comparticipações familiares (mensalidades e transporte) devida por cada cliente;
- 3) Receber as comparticipações devidas das estruturas de atendimento (atividades socialmente úteis) para a atribuição das compensações monetárias aos clientes;
- 4) Suspender a frequência do cliente quando verificada situação relacionada com a saúde (febre, doenças infetocontagiosas, parasitas, entre outras);
- 5) Receber dos clientes ou seus significativos, toda a informação referente à situação clínica e terapêutica medicamentosa, incluindo alterações à mesma.

### **NORMA XXVI**

#### **Deveres da entidade gestora do serviço**

São deveres da entidade gestora do serviço:

- 1) Dispor de Regulamento Interno de funcionamento da resposta social;



- 2) Garantir o bom funcionamento da resposta social, assegurar o bem-estar e a segurança dos utilizadores no respeito pela sua individualidade;
- 3) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao normal desenvolvimento das atividades;
- 4) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela resposta social
- 5) Promover e enquadrar a participação dos clientes nas atividades da resposta social, respeitando as suas necessidades e expectativas de acordo com o Plano Individual, elaborado anualmente em articulação com clientes e significativos;
- 6) Organizar o processo individual do cliente;
- 7) Celebrar, por escrito, um contrato de prestação de serviços com os clientes e seus representantes legais;
- 8) Afixar em local visível o nome do Diretor Técnico, e outra documentação exigível pela legislação /normativos em vigor.

#### **NORMA XXVII**

##### **Direitos dos significativos /representantes**

Os significativos /representantes têm o direito de:

- 1) Colaborar, quando solicitado, com o pessoal técnico na implementação de estratégias que visem a adaptação, integração e melhoria do desenvolvimento do cliente;
- 2) Ter assegurado a confidencialidade das informações fornecidas pelo cliente;
- 3) Ser esclarecido acerca das regras e normas que regem a resposta social;
- 4) Ser informado sobre o desenvolvimento do cliente;
- 5) Autorizar ou recusar a participação do cliente em atividades a desenvolver pela Instituição, dentro ou fora das instalações;
- 6) Participar na construção do Plano Individual do cliente;
- 7) Contactar a Direção sempre que o desejar, mediante solicitação devidamente fundamentada.

#### **NORMA XXVIII**

##### **Deveres dos significativos /representantes**

Os significativos /representantes têm o dever de:

- 1) Pagar a mensalidade dentro do prazo estabelecido;
- 2) Fornecer as informações necessárias aos técnicos acerca do cliente;
- 3) Participar nas reuniões para as quais seja convocado;
- 4) Avisar, previamente e sempre que possível, a falta do cliente;
- 5) Comunicar aos técnicos, sempre que for necessário, as alterações sobre a alimentação (ex. dietas especiais ou alergias a alimentos), mediante prescrição médica;
- 6) Informar os técnicos de qualquer alteração clínica do estado de saúde do cliente, no sentido da preservação da segurança e saúde de todos os clientes;
- 7) Sempre que for necessário introduzir e /ou alterar a medicação, entregar sempre a prescrição médica aos técnicos da Instituição;
- 8) Cumprir todas as normas do presente regulamento.

#### **NORMA XXIX**

##### **Direitos do pessoal**

São direitos do pessoal da Instituição:

- 1) Ter acesso à informação necessária ao seu desempenho profissional;
- 2) Ser respeitado e tratado com correção pelos restantes elementos da Instituição;
- 3) Ser respeitado nas suas diferenças culturais, sociais, políticas e religiosas;
- 4) Ver respeitada a sua segurança e integridade física;
- 5) Beneficiar de espaços limpos e arejados e isentos de elementos poluidores e de ruído em excesso.

#### **NORMA XXX**

##### **Deveres do pessoal**

São deveres do pessoal da Instituição:

- 1) Procurar a informação necessária ao desempenho profissional;
- 2) Respeitar e tratar com correção os restantes elementos da Instituição;
- 3) Respeitar os outros nas suas diferenças culturais, sociais, políticas e religiosas;
- 4) Zelar pela preservação, conservação e limpeza das instalações, do material didático, mobiliário e espaços verdes, fazendo uma adequada utilização desses espaços e recursos;
- 5) Contribuir para a boa qualidade do ambiente nomeadamente mantendo os espaços interiores e exteriores livres de



- poluição e ruído em excesso;
- 6) Atuar de acordo com as orientações do regulamento interno.

#### **NORMA XXXI**

##### **Depósito dos bens dos clientes**

O CAO não se responsabiliza por quaisquer objetos que os clientes possam trazer para o centro.

#### **NORMA XXXII**

##### **Procedimento em situação de emergência**

A sequência de ações relacionadas com os cuidados a ter em situações de emergência com clientes comportam os seguintes procedimentos:

- 1) Auxílio do cliente em situação de emergência, tendo como cuidado:
    - Não alarmar os restantes clientes;
    - Manter afastados os restantes clientes;
    - Proporcionar condições para que o cliente em causa se sinta seguro e protegido.
  - 2) Comunicação à hierarquia:
    - 1º Diretor Técnico (DT);
    - 2º Quadro Superior (caso não tenha estabelecido comunicação com o DT).
  - 3) De acordo com a gravidade associada à situação detetada, pode ser efetuada:
    - A ligação à linha de apoio “Saúde 24” (para obter instruções médicas de atuação);
    - A ligação “112” (para encaminhamento a um hospital e /ou por forma a obter instruções médicas de atuação);
    - O encaminhamento para um estabelecimento de saúde;
    - A prestação de cuidados no local por elementos da Cercilei ou outros.
  - 4) A família /significativos é contactada para informação da ocorrência, solicita-se ainda que esta se dirija ao estabelecimento de saúde para o qual o cliente foi encaminhado.
  - 5) Em caso de deslocação a um estabelecimento de saúde (via 112 ou outro), o cliente é acompanhado por um elemento técnico a designar na altura pelo Diretor Técnico ou pelo Quadro Superior, na ausência daquele.
- O técnico deve fazer-se acompanhar dos documentos/registos necessários para a prestação dos serviços médicos.

#### **NORMA XXXIII**

##### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente/ representante legal e a entidade gestora do serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

#### **NORMA XXXIV**

##### **Interrupção da prestação de cuidados ao cliente**

- 1) Poderá ser admitida a interrupção da prestação de cuidados por motivos imputáveis ao cliente, em casos de problemas comportamentais ou problemas de saúde que necessitem de cuidados especiais.
- 2) O prazo para este efeito depende de cada caso.

#### **NORMA XXXV**

##### **Cessação da prestação de serviços ao cliente**

É cessada a prestação de serviços ao cliente:

- a) Incumprimento das normas e regras estabelecidas no presente regulamento interno e em todo o processo contratual;
- b) Por morte;
- c) Por decisão do tribunal;
- d) Por exceder 30 dias consecutivos de faltas sem justificação médica ou por iniciativa do cliente ou seu representante, devidamente formalizada;
- e) Por incumprimento do estipulado na norma XXIV, número um, do presente regulamento, designadamente o não pagamento da comparticipação mensal até 60 dias após o início do respetivo incumprimento;
- f) Pelo agravamento e /ou alteração das condições comportamentais e /ou físicas do cliente, deixando a resposta de ser adequada à sua situação.

#### **NORMA XXXVI**

##### **Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, esta entidade prestadora de serviços possui livro de reclamações que poderá ser solicitado na sede, junto dos serviços administrativos ou em local por este indicado.



**CAPITULO V**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**  
**NORMA XXXVII**

**Alterações ao regulamento**

- 1) Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, os responsáveis das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contextualizar clientes ou representantes legais sobre qualquer alteração ao presente regulamento, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que este assiste.
- 2) Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento /acompanhamento técnico da resposta social.

**NORMA XXXVIII**  
**Integração de lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade gestora do serviço, tendo em conta a legislação /normativos em vigor pela matéria.

**NORMA XXXIX**  
**Disposições complementares**

O serviço encerra para férias no mês de Agosto, véspera de Natal e de Ano Novo e terça-feira de Carnaval.

**NORMA XL**  
**Entrada em vigor**

O presente regulamento, ratificado em Assembleia-geral de 17 de julho de 2015, entra em vigor passados 30 dias da ratificação.



## ANEXO

### COMPENSAÇÕES MONETÁRIAS (CLIENTES QUE REALIZAM ATIVIDADES SOCIALMENTE ÚTEIS)

Na valência Centro de Atividades Ocupacionais, ao abrigo do Art. 10º do Decreto Lei n.º 18 /99 de 11 de Janeiro e do Art. 8º da Portaria 432 /2006 de 3 de Maio, todos os clientes integrados em atividades socialmente úteis recebem uma compensação monetária.

As **atividades socialmente úteis** podem ser desenvolvidas nos Centros de Atividades Ocupacionais ou em outras estruturas existentes na comunidade, adiante designadas por estruturas de atendimento.

As estruturas de atendimento compreendem, designadamente:

- 1) Estabelecimentos oficiais ou particulares criados para satisfazerem de um modo específico necessidades de interesse geral, sem carácter industrial ou comercial;
- 2) Estabelecimentos e serviços de autarquias locais;
- 3) Estabelecimentos de empresas públicas e /ou privadas.

Para os clientes que desempenham as atividades socialmente úteis em estruturas de atendimento, é elaborado um Protocolo de Cooperação entre a empresa, o cliente e a Instituição.

No Protocolo de Cooperação é fixado o valor da comparticipação financeira que é enviado pela empresa à CERCILEI para atribuição da compensação monetária ao cliente. A compensação monetária é atribuída em função da natureza das atividades ou tarefas exercidas e terá sempre um valor superior a 10% do Salário Mínimo Nacional, mas não poderá exceder o valor correspondente ao da pensão social.

Os clientes que desempenham as atividades socialmente úteis no Centro de Atividades Ocupacionais recebem uma gratificação semanal até ao valor máximo de 10€. O valor a atribuir tem em conta o período de tempo em que os clientes desempenham as atividades, a sua assiduidade, o seu comportamento, o desempenho esperado de acordo com capacidades de realização de cada um e a natureza das tarefas.

A integração dos clientes nestas atividades e a atribuição de uma compensação monetária pelo seu desempenho é definida no Plano Individual do cliente (PI). O PI é do conhecimento da família e deve ser assinada pelo responsável pelo cliente.